



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitasbosowa.ac.id/index.php/jbm>



## ANALISIS EFEKTIVITAS PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI PENCAPAIAN TARGET PENCAIRAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRESTASI KERJA LINGKUP AREA REGIONAL 18 PT BINA ARTHA VENTURA

*Analysis of the Effectiveness of the Implementation of Monitoring and Evaluation of the Achievement of Disbursement Target and Its Influence on Work Performance Within Regional Area 18 PT Bina Artha Ventura*

Fita Paramitha Husain<sup>1</sup>, Firman Menne<sup>2</sup>, Lukman Setiawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>PT Bina Artha Ventura

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

\*Email: fitapramitha@gmail.com

Diterima: 05 Juni 2024/Disetujui: 08 Juni 2025

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan monitoring dan evaluasi pencapaian target pencairan serta dampaknya terhadap prestasi kerja di Area Regional 18 PT Bina Artha Ventura. Penelitian ini menggunakan data primer melalui wawancara terhadap 5 karyawan, penelitian ini mengeksplorasi cara-cara monitoring dan evaluasi yang diterapkan serta dampaknya terhadap produktivitas kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa monitoring dan evaluasi yang efektif dapat berfungsi sebagai alat motivasi, memastikan program berjalan sesuai rencana, dan memberikan umpan balik untuk perbaikan. Namun, kendala dalam penerapan prinsip-prinsip tersebut seperti fasilitas yang tidak memadai dan pemahaman yang rendah dari karyawan juga ditemukan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara efektivitas monitoring dan evaluasi dengan prestasi kerja.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Monitoring, Evaluasi, Prestasi Kerja, Pencairan

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of monitoring and evaluation of disbursement target achievements and its impact on work performance within Regional Area 18 PT Bina Artha Ventura. This research used primary data through interviews with 5 employees, this research explores the methods of monitoring and evaluation implemented and their effect on work productivity. The findings indicated that effective monitoring and evaluation can serve as a motivational tool, ensure that programs run according to plan, and provide feedback for improvements. However, challenges in implementing these principles, such as inadequate facilities and low employee understanding, were also identified. The study concluded that there is a positive relationship between the effectiveness of monitoring and evaluation and work performance.*

**Keywords:** Effectiveness, Monitoring, Evaluation, Work Performance, Disbursement



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## 1. PENDAHULUAN

Peningkatan mutu pelaksanaan program dan pengembangan di lingkungan internal manajemen merupakan suatu keharusan, terutama dalam menghadapi tuntutan kualitas dan kuantitas yang semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan program, di mana

akuntabilitas mendorong organisasi untuk menerapkan rencana secara konsisten dan terbuka, tanpa memberi ruang untuk perubahan yang merugikan konsep dan implementasi. Menurut Siagian (2014), pembangunan adalah usaha untuk mewujudkan perubahan yang diarahkan kepada modernitas dalam rangka pembinaan bangsa. Dalam konteks ini,

perusahaan harus dapat menerapkan strategi monitoring dan evaluasi yang baik untuk mencapai akuntabilitas.

Perusahaan bertujuan untuk memperoleh laba yang maksimum demi keberlangsungan dan pertumbuhan usahanya. Penerapan strategi monitoring dan evaluasi merupakan bagian integral dari manajemen yang berorientasi pada peningkatan kinerja (Tarigan, 2012). Monitoring dan evaluasi berfungsi sebagai alat kontrol yang memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaan program. Sejalan dengan itu, monitoring dan evaluasi juga berfungsi untuk memberikan arahan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Monitoring dapat diartikan sebagai proses pengumpulan dan analisis informasi secara berkelanjutan mengenai kemajuan di lapangan. Proses ini penting untuk memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai rencana. Evaluasi, di sisi lain, merupakan penilaian yang dilakukan untuk menentukan relevansi, efisiensi, serta dampak dari suatu program yang dilaksanakan. Khususnya di PT Bina Artha Ventura, monitoring dan evaluasi berfungsi untuk memberikan motivasi kepada semua pihak terkait agar program dapat berjalan efektif dan efisien.

Seiring dengan perkembangan zaman, tantangan yang dihadapi oleh perusahaan pun semakin kompleks. Oleh karena itu, prinsip-prinsip dasar dalam monitoring dan evaluasi perlu diterapkan secara optimal. Sebagaimana dijelaskan dalam kajian sebelumnya, terdapat empat fungsi penting dari monitoring dan evaluasi: motivasi, ketuntasan program, indikator efektivitas program, dan umpan balik. Ketika semua fungsi ini terimplementasi dengan baik, mereka dapat berkontribusi pada pencapaian prestasi kerja yang lebih tinggi.

Mengacu pada penelitian yang dilakukan, penerapan sticky notes dalam monitoring berhasil menunjukkan adanya kesenjangan antara rencana dan implementasi di lapangan. Efektivitas monitoring dan evaluasi di PT Bina Artha Ventura masih perlu ditingkatkan, terutama dalam mengatasi kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam mengimplementasikan program. Kendala-kendala tersebut meliputi kurangnya pemahaman di kalangan karyawan mengenai prosedur kerja dan standar operasional yang berlaku.

Dalam konteks ini, peran manajemen menjadi sangat penting. Manajemen harus dapat menciptakan budaya kerja yang mendukung penerapan prinsip-prinsip monitoring dan evaluasi yang efektif. Hal ini tidak hanya mencakup penyediaan sarana dan prasarana yang memadai tetapi juga pengembangan kompetensi karyawan agar mereka dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Sebagaimana disampaikan oleh Nawawi (2003), kepemimpinan yang baik akan menciptakan iklim kerja yang kondusif dan produktif. Berfokus pada efek monitoring dan evaluasi terhadap prestasi kerja, penelitian ini berusaha menjawab beberapa pertanyaan penting. Pertama, bagaimana langkah-langkah yang diterapkan dalam monitoring dan evaluasi pencapaian target di PT Bina Artha Ventura? Kedua, bagaimana hubungan antara efektivitas monitoring dan evaluasi dengan prestasi kerja? Adanya keterkaitan ini penting untuk dipahami agar perusahaan dapat merumuskan strategi yang tepat dalam pencapaian tujuan organisasi.

Seiring berjalannya waktu, masyarakat semakin sadar akan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam setiap penyelenggaraan program. Dalam hal ini, monitoring dan evaluasi menjadi komponen yang tidak bisa diabaikan jika ingin mencapai tingkat kepercayaan yang tinggi dari seluruh stakeholder yang terlibat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai implementasi monitoring dan evaluasi di PT Bina Artha Ventura serta dampaknya terhadap kinerja karyawan dan perusahaan secara keseluruhan. Dalam penulisan ini, penulis juga ingin menyoroti pentingnya sebuah indikator dalam menilai efektivitas program. Indikator yang relevan harus dapat menunjukkan sejauh mana program berjalan sesuai dengan rencana, serta dampaknya terhadap prestasi kerja karyawan. Adanya indeks yang jelas akan membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang lebih tepat dan strategis.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan teori dan praktik sebagian besar terkait dengan monitoring dan evaluasi serta prestasi kerja di dunia usaha, khususnya di PT Bina Artha Ventura. Penelitian ini juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya evaluasi dan umpan balik yang konstruktif dalam mendukung penyelenggaraan program yang berkualitas dan berdaya saing. Penerapan hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi pihak internal PT Bina Artha Ventura, tetapi juga dapat memberikan kontribusi positif bagi perusahaan lain di industri serupa yang menghadapi tantangan yang sama. Efektivitas pelaksanaan monitoring dan evaluasi adalah kunci untuk mencapai tujuan organisasi dan mempertahankan daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan monitoring dan evaluasi pencapaian target pencapaian serta dampaknya terhadap prestasi kerja di Area Regional 18 PT Bina Artha Ventura.

## **2. METODE**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif (Herdiansyah, 2010; Moleong, 2007; Sugiyono, 2017) dengan teknik observasi tidak terstruktur dan penelusuran Data Online/Internet Searching untuk mengetahui bagaimana inovasi evaluasi dan monitoring efektivitas pencapaian dana PT Bina Artha Ventura sebagai strategi komunikasi efektif mengangkat Pencapaian Target Pencapaian. Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti tentang apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-pengamatan (Sugiyono, 2017)

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Area Regional 18 PT Bina Artha Ventura Di Makassar dengan waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan mulai Maret 2024 sampai dengan Mei 2024.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Observasi yaitu teknik yang digunakan untuk mengadakan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti.
- 2) Wawancara yaitu cara pengumpulan data dengan mewawancarai sumber informasi otoritas atau pengetahuan dan dapat memberikan bahan informasi yang valid tentang seluk beluk kejadian yang dipertanyakan oleh pewawancara.
- 3) Dokumentasi untuk mencari data mengenai variabel yang pengumpulan datanya berupa catatan transkrip, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka meningkatkan pencapaian target perusahaan

Penelitian ini merupakan suatu studi kasus, maka jenis data yang digunakan adalah:

- 1) Data Kualitatif, yaitu data yang berupa informasi atau keterangan-keterangan yang diperoleh dan disajikan dalam bentuk bukan angka. Data tersebut diambil dari wawancara yang dibagikan karyawan dan nasabah area regional 18 PT Bina Artha Ventura.
- 2) Data Kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dan disajikan dalam bentuk kuesioner dan dikelola dengan angka-angka untuk memperoleh dokumen-dokumen informasi dari masing masing peserta dan referensi lainnya yang relevan dengan kajian yang akan diteliti.

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

- 1) Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan yang diperoleh melalui pengamatan, penyebaran angket (daftar pertanyaan) yang diajukan kepada responden.
- 2) Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari tempat penelitian meliputi data yang dipublikasikan atau yang tidak dipublikasikan. Tentunya data ini berkaitan dengan lembaga dan yang berhubungan dengan efektivitas monitoring dan evaluasi serta pendukung lainnya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan prinsip-prinsip monitoring dan evaluasi yang efektif oleh pimpinan bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam konteks manajemen pelayanan. Terdapat beberapa aspek krusial yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik, antara lain kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Aspek-aspek ini berfungsi sebagai indikator untuk menilai kualitas layanan yang diberikan.

Di antara berbagai prinsip monitoring dan evaluasi yang diterapkan, dua yang paling menonjol adalah akuntabilitas dan transparansi. Kedua prinsip ini sangat penting dalam usaha untuk mengatasi fenomena birokrasi yang telah berlangsung lama. Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini umumnya menyadari pentingnya

monitoring dan evaluasi; meskipun demikian, mereka juga mengindikasikan bahwa perhatian khusus terhadap pencapaian target belum sepenuhnya diwujudkan. Hal ini berpotensi menciptakan kecenderungan bagi pelanggaran standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

Aturan perusahaan yang berkaitan dengan regulasi sangat membantu dalam memberikan panduan, namun diperlukan tindakan tegas untuk menangani pelanggaran SOP yang terjadi. Ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan sudah ada, implementasinya seringkali terhambat. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan pembinaan dan sosialisasi dari pihak-pihak terkait, agar seluruh elemen organisasi memahami tujuan dan mekanisme yang berlaku.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa, meskipun ada kesadaran akan pentingnya monitoring dan evaluasi, masih terdapat tantangan dalam penerapannya. Kesenambungan antara kebijakan dan praktik di lapangan perlu diperkuat untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### a. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai

Penerapan prinsip kepemimpinan yang baik dalam penelitian ini difokuskan pada aspek-aspek transparansi, kesetaraan, keadilan, efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas di Kantor Regional 18 PT Bina Artha Ventura.

#### Prinsip Efektivitas

Setiap warga negara memiliki suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui perwakilan institusi yang sah. Efektivitas dibangun di atas dasar kebebasan aliran informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik, yang langsung dapat diakses oleh nasabah yang membutuhkan. Efektivitas kerja adalah ukuran dan kemampuan dalam melaksanakan fungsi, tugas, program, atau misi dari organisasi atau perusahaan, sesuai dengan target yang telah ditetapkan, baik dalam hal kuantitas, kualitas, maupun waktu.

Efektivitas pekerjaan terkait dengan hubungan antara output yang dihasilkan dan tujuan yang ditetapkan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif pula organisasi, program, atau kegiatan tersebut. Efektivitas kerja dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan sesuatu yang tepat berdasarkan tujuan yang telah direncanakan. Pelaksanaan suatu program yang sesuai dengan tujuan yang direncanakan menunjukkan bahwa efektivitas program tersebut dapat diraih. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara pelaksanaan program dan tujuan yang ditetapkan mencerminkan bahwa program tersebut belum efektif.

Efektivitas kerja menggambarkan tingkat pencapaian hasil yang telah ditargetkan. Dalam konteks ini, efektivitas lebih menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi berfokus pada cara mencapai hasil itu dengan membandingkan antara input dan output. Suatu organisasi dapat dikatakan efektif jika ia selalu berusaha agar karyawan yang terlibat dapat mencapai efektivitas kerja

yang optimal. Efektivitas kerja menunjukkan penyelesaian tugas tepat waktu sesuai yang telah ditentukan.

Di Kantor Regional 18 PT Bina Artha Ventura, penerapan prinsip kepemimpinan yang efektif diterapkan dengan baik melalui upaya transparansi. Pelayanan yang baik kepada nasabah dilakukan dengan menegakkan kepatuhan, sehingga kepentingan nasabah dan lembaga dapat terjaga. Hal ini sejalan dengan temuan Widodo mengenai pentingnya implementasi prinsip transparansi untuk memastikan kepemimpinan yang bersih, bebas dari praktik korupsi, baik besar maupun kecil, baik di pusat maupun daerah, dan baik yang terlihat maupun tidak.

Penting untuk merumuskan kembali pemahaman tentang kepemimpinan yang baik, serta monitoring dan evaluasi yang efektif agar tercipta kesepahaman yang sama. Sering kali, kepemimpinan yang baik diartikan hanya sebagai pengelolaan yang patuh pada peraturan perundang-undangan tanpa memperhatikan aspirasi publik secara mendalam.

### **Monitoring dan Evaluasi**

Prinsip monitoring dan evaluasi (monev) menjadi fundamental dalam mencapai efektivitas suatu program. Monitoring adalah proses yang melibatkan pengumpulan dan analisis informasi secara berkelanjutan dari penerapan suatu program atau kegiatan, untuk memastikan bahwa semua berjalan sesuai dengan rencana. Sementara evaluasi adalah penilaian yang sistematis terhadap relevansi, efisiensi, dan dampak dari suatu program atau kegiatan yang telah dilaksanakan.

Dalam konteks ini, monitoring dapat dianggap sebagai suatu kegiatan untuk mengikuti pelaksanaan program dengan cara yang teratur dan terus menerus (Suardan dkk, 2017, hlm. 77). Monitoring bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk mengawasi kegiatan atau program yang berlangsung. Sebagaimana diungkapkan oleh Azis (2016, hlm. 147), monitoring adalah proses yang mencakup pengumpulan dan analisis data dari penerapan suatu program, termasuk pemeriksaan berkala untuk memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai rencana dan untuk menangani masalah yang muncul.

Prihatin (dalam Azis, 2016, hlm. 148) menjelaskan bahwa monitoring juga merupakan penilaian yang sistematis dan terus-menerus terhadap kemajuan suatu pekerjaan. Monitoring harus dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa semua aktivitas berjalan sesuai dengan yang direncanakan.

Berdasarkan hal tersebut, Kantor Regional 18 PT Bina Artha Ventura telah menerapkan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam pengelolaannya. Pihak manajemen memastikan bahwa seluruh proses monitoring dilakukan secara efektif. Hal ini mencakup pemahaman yang mendalam mengenai rencana strategis dan kerja tahunan organisasi, serta memastikan bahwa semua karyawan yang terlibat dalam proses pengawasan memahami panduan yang ada.

### **b. Langkah-langkah Penerapan Efektivitas dalam Pengendalian Monitoring dan Evaluasi**

Evaluasi diartikan sebagai proses pengumpulan data dan analisis informasi mengenai efektivitas suatu program, baik dalam tahap tertentu maupun keseluruhan program (Azis, 2016, hlm. 150). Ruang lingkup evaluasi mencakup penilaian pencapaian program, identifikasi masalah, serta perencanaan kegiatan yang akan datang. Menurut Prihatin (dalam Azis, 2016, hlm. 151), evaluasi dilakukan sebagai bentuk pengendalian mutu dalam akuntabilitas program kepada pihak-pihak yang berkepentingan, termasuk peserta, lembaga, dan program yang dievaluasi.

Penilaian perlu dilakukan secara berskala dan berbasis pada fakta-fakta yang dapat membawa kepada perubahan positif, serta memberikan solusi terbaik dalam mendukung pengambilan keputusan. Objektivitas penilaian menjadi kunci dalam memastikan hasil evaluasi yang berupa kritik konstruktif dan saran perbaikan.

Untuk mencapai tujuan monitoring dan evaluasi, langkah-langkah yang perlu diterapkan mencakup:

- 1) Penelusuran (keeping track) : Mengawasi agar semua kegiatan tetap sesuai dengan rencana awal.
- 2) Pengecekan (check-in up) : Mengidentifikasi kelemahan yang mungkin terjadi dalam proses pembelajaran suatu program.
- 3) Pencarian (finding-out) : Menggali dan menemukan faktor-faktor yang menjadi penyebab kelemahan dan kesalahan yang terjadi.
- 4) Penyimpulan (summing-up) : Menentukan apakah program telah sesuai dengan berbagai rencana dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Evaluasi memiliki beberapa fungsi yang krusial, antara lain:

- 1) Fungsi Motivasi : Memastikan bahwa setiap aktivitas program, kegiatan, dan pekerjaan berjalan sesuai rencana, yang pada gilirannya akan memberikan motivasi dan semangat kepada semua pihak yang terlibat.
- 2) Fungsi Ketuntasan Program : Menjamin bahwa program dapat diselesaikan dengan baik sesuai yang telah direncanakan.
- 3) Fungsi Indikator Efektivitas Program : Mengukur seberapa jauh efisiensi dan efektivitas program dapat tercapai.
- 4) Fungsi Umpan Balik : Memberikan informasi berharga mengenai kelemahan yang terjadi dalam mencapai rencana yang telah ditetapkan.

Penting untuk menerapkan prinsip-prinsip monitoring dan evaluasi secara maksimal dan objektif. Menurut Prihatin (dalam Azis, 2016, hlm. 154), beberapa prinsip evaluasi yang harus diperhatikan meliputi:

- 1) Keterpaduan : Evaluasi harus dilakukan dengan mempertimbangkan keterpaduan antara tujuan dan metode pelaksanaan.
- 2) Keterlibatan pelaksana program : Para pelaksana program harus terlibat dalam proses evaluasi untuk memperoleh perspektif yang komprehensif.
- 3) Koherensi : Evaluasi harus berkaitan dan sesuai dengan ruang lingkup program yang dinilai.

- 4) Akuntabilitas : Evaluasi harus menjadi alat pertanggungjawaban bagi semua pihak yang berkepentingan.

#### c. Kelayakan Mitra untuk Modal Kerja

Berdasarkan informasi yang diperoleh, petugas lapangan dapat mengidentifikasi kelayakan mitra dalam mendapatkan modal kerja. Dalam proses ini, informasi yang berkaitan dengan arus kas keluarga mitra dan usaha mereka dikumpulkan untuk mengurangi risiko pemberian pinjaman kepada mitra yang berpotensi tinggi. Setelah pengumpulan informasi, langkah verifikasi kebenaran dokumen dan informasi dilakukan oleh petugas lapangan dengan beberapa langkah, di antaranya:

- 1) Memeriksa lingkungan sosial (tetangga dan sekitarnya).
- 2) Memeriksa lingkungan usaha untuk memastikan bahwa usaha berjalan dengan baik.
- 3) Melakukan pemetaan rumah mitra untuk mengetahui kondisi yang lebih mendalam.
- 4) Memastikan tanda tangan mitra sesuai dengan tanda tangan yang tercantum di KTP.
- 5) Memperoleh informasi dari penjamin yang akan bertanggung jawab jika terjadi gagal bayar.

Dalam sistem peminjaman kelompok (bisnis Group Lending), jaminan yang terbentuk adalah jaminan kelompok, bukan jaminan atas aset individu. Oleh karena itu, prosedur penerapan KYC (Know Your Customer) diperkuat dengan memaksa mitra mengikuti semua alur proses pinjaman, seperti pemeriksaan Uji Kelayakan Mitra (UKM), Latihan Kedisiplinan Kelompok Mitra (LKMM), dan Uji Pengesahan Kelompok Mitra (UPKM). Semua proses ini memungkinkan staf untuk mengenal mitra secara lebih mendalam dan bermanfaat bagi mitra untuk saling mengenal anggota kelompok lainnya dan membangun kepercayaan.

Dalam peminjaman perorangan (bisnis Individual Lending), jumlah pinjaman yang diberikan lebih besar dibandingkan dengan pinjaman kelompok. Hal ini dilakukan tanpa jaminan kelompok yang ada. Di sisi lain, petugas lapangan akan memeriksa riwayat pinjaman mitra di semua lembaga. Proses pengecekan ini menggunakan sistem yang disebut Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang bertindak sebagai biro kredit.

Pada akhir proses verifikasi, semua informasi yang diperoleh akan dikompilasi untuk menghasilkan penilaian komprehensif tentang kelayakan mitra untuk menjadi bagian dari PT Bina Artha. Dengan informasi tersebut, perusahaan dapat mengidentifikasi mitra yang berisiko tinggi dan memerlukan perhatian khusus, serta meminimalisir potensi kerugian yang mungkin terjadi akibat peminjaman.

#### d. Perlindungan terhadap Penipuan dan Tindakan Menyimpang

Setiap karyawan di PT Bina Artha diwajibkan untuk melindungi perusahaan dari penipuan atau tindakan menyimpang lainnya. Salah satu cara yang dapat diterapkan adalah melaporkan segala tindakan penipuan

melalui saluran khusus yang disebut Whistle Blower Channel. Whistle Blower adalah sebuah program yang bertujuan untuk memberikan saluran bagi laporan terkait perilaku menyimpang, seperti malpraktik, tindakan ilegal, tindakan tidak etis, pencurian, dan penggelapan. Program ini memiliki keuntungan yang signifikan, seperti:

- 1) Melindungi identitas pelapor, sehingga mereka tidak akan dirugikan saat melaporkan tindakan kecurangan di perusahaan.
- 2) Memudahkan pelapor untuk melaporkan setiap tindakan menyimpang melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk telepon, SMS, WhatsApp, dan email.
- 3) Menyediakan tim khusus yang bertanggung jawab untuk menindaklanjuti laporan yang masuk.
- 4) Memastikan bahwa masalah dapat diselesaikan dengan cepat oleh tim whistle blower dan dapat langsung disampaikan ke tingkat direktur jika masalah yang dilaporkan tergolong cukup serius.

Program whistle blower mendukung pengawasan internal yang lebih baik dan dapat berkontribusi pada pengurangan tindakan penyimpangan di dalam organisasi. Dalam upaya untuk memastikan integritas, semua karyawan diharapkan untuk mematuhi dan mengikuti prinsip kode etik yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

#### Kode Etik dan Nilai-nilai Perusahaan

Kode Etik di PT Bina Artha mencakup prinsip-prinsip umum etika yang harus dijadikan pedoman oleh seluruh karyawan agar dapat bekerja secara profesional. Penerapan kode etik yang konsisten di perusahaan akan terus meningkatkan nilai dan pertumbuhan bisnis. Karyawan diharapkan untuk secara aktif menerapkan nilai-nilai perusahaan dalam setiap aspek pekerjaan mereka. Nilai-nilai tersebut mencakup: transparansi, integritas, kerja tim, tanggung jawab, keadilan, dan kelayakan.

Dengan menerapkan nilai-nilai tersebut secara konsisten, PT Bina Artha Ventura dapat terus berkembang dan tumbuh untuk mencapai visi dan misinya. Agar dapat mencapai tujuan ini, dukungan dan komitmen dari semua pihak di dalam organisasi sangatlah dibutuhkan.

#### Kendala yang Dihadapi

Meskipun prinsip-prinsip monitoring dan evaluasi telah diterapkan, terdapat berbagai kendala yang menghambat kelancaran dalam pelayanan di Kantor Regional 18 PT Bina Artha Ventura. Kendala utama yang dihadapi adalah fasilitas pelayanan yang kurang memadai. Keterbatasan dana menyebabkan karyawan tidak dapat memberikan pelayanan optimal, sehingga mereka terpaksa mengandalkan fasilitas yang tersedia saat ini.

Tingkat pemahaman yang rendah di kalangan sebagian besar aparatur terhadap prinsip monitoring dan evaluasi yang baik juga menjadi masalah. Karyawan yang tidak memahami esensi dari monitoring dan evaluasi berpotensi untuk tidak menjalankan tugas mereka dengan baik. Di samping itu, tantangan yang dihadapi juga berasal dari nasabah. Beberapa nasabah kurang sadar terhadap proses pelayanan, yang membuat mereka menjadi tidak

sabar dan kurang kooperatif saat menjalani prosedur pelayanan.

Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi PT Bina Artha Ventura untuk memperhatikan dua aspek. Pertama, perlu dilakukan penguatan kapasitas karyawan melalui pelatihan agar mereka memahami dengan baik konsep monitoring dan evaluasi. Kedua, adanya sosialisasi yang berkelanjutan kepada nasabah untuk meningkatkan kesadaran mereka akan proses pelayanan.

Menurut Purwanto (2008:190), prinsip partisipasi dalam pelayanan publik sangat penting dalam mewujudkan monitoring dan evaluasi yang efektif. Nasabah harus dilibatkan dalam perumusan berbagai aspek keputusan, terutama yang menyangkut pelayanan publik yang langsung berdampak pada kepuasan mereka. Pendekatan partisipatif diharapkan dapat menciptakan ikatan yang lebih kuat antara nasabah dan kantor pelayanan.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip kepemimpinan yang baik, monitoring, dan evaluasi di Kantor Regional 18 PT Bina Artha Ventura menunjukkan bahwa efektivitas dalam pengelolaan pelayanan publik sangat berkaitan dengan prinsip transparansi, kesetaraan, dan akuntabilitas. Efektivitas kerja ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik. Monitoring dan evaluasi yang tepat harus dilaksanakan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa program-program yang dijalankan sesuai dengan rencana dan tujuan yang ditargetkan. Kendala yang menghambat pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut, termasuk kurangnya fasilitas pelayanan yang memadai, pemahaman yang rendah di kalangan karyawan terhadap prinsip monitoring dan evaluasi, serta minimnya kesadaran nasabah tentang proses pelayanan yang ada. Oleh karena itu, meskipun terdapat kesadaran akan pentingnya prinsip-prinsip ini, tantangan di lapangan menjadikan implementasinya tidak selalu berjalan optimal.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Pekanbaru: Zanaf Publishing.
- Bernardin, H. J., & Beatty, R. W. (2014). *Approach management*. New York: Hill Press.
- Handoko, T. H. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Eka Cipta.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia (Edisi revisi)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Hery. (2018). *Pengantar manajemen*. Jakarta: PT. Gasindo.
- Ilgen, D. R., & Fvero, E. (2012). *Approach management*. New York: Hill Press.

- Jaya, B. (2016). *Manajemen karakteristik individu dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat*. Bandung: Grafika Cemerlang.
- Landy, F. J., & Farr, J. L. (2013). *Approach management*. New York: Hill Press.
- Mustafa, S., Sutrisno, & Rosidi. (2010). Analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keterandalan dan ketepatan waktu pelaporan keuangan pada SKPD Pemerintah Daerah Kota Kendari. *Jurnal Universitas Haaluoleo*, Kendari.
- Miyono, N., Retnaningdyastuti, R., & Ratnaningsih, K. (2020). Pengaruh kompetensi kepala sekolah dan budaya kerja terhadap motivasi kerja guru SMP Negeri Kecamatan Tenganan Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)*, 9(3).
- Nawawi, H. (2003). *Kepemimpinan mengefektifkan organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Prawirosentono. (2008). *Manajemen pengembangan sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Granfindo.
- Nurhadijah. (2017). Studi tentang budaya kerja pegawai Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Penajam Paser Utara. *eJournal Administrasi Negara*, 5(1), 5476-5489.
- Rahim, A., Syech, S., & Zahari, M. (2017). Pengaruh lingkungan kerja dan kompetensi terhadap motivasi kerja serta dampaknya terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 2(2), 133-149.
- Robbins, S. P. (2017). *Perilaku organisasi (Edisi ke-16)*. Jakarta Selatan: Selemba Empat.
- Riupassa, E. (2018). The influence of organizational culture and work motivation. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 9(81), 88-95.
- Rivai, V. (2003). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sastrohadwiry, M. (2013). Pengaruh budaya organisasi, karakteristik individu, dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhanan*, 6(2), 128-146.
- Siagian, S. P. (2004). *Perilaku organisasi (Edisi ke-16)*. Jakarta Selatan: Selemba Empat.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wibowo, A. (2017). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Cipta Cemerlang.